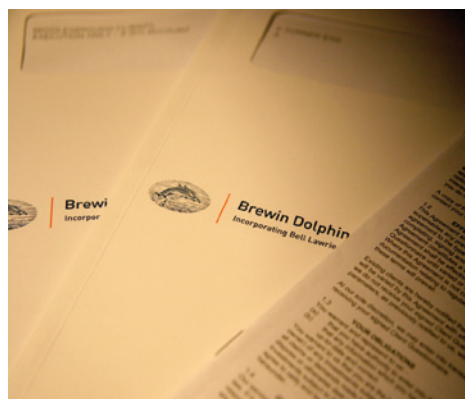


Garantía de cumplimiento normativo y mejora en datos de clientes



“Ante un proyecto de esta envergadura y complejidad, que implicaba la gestión de información confidencial de los clientes, necesitábamos un socio en el que confiar plenamente.

Por eso decidimos trabajar con Xerox Global Services”.

Neil Bath
Director del Grupo de Servicios de Información de Brewin Dolphin

Antecedentes

Brewin Dolphin Securities Ltd, (Brewin Dolphin) es la corredora de bolsa independiente más importante del Reino Unido. A finales de 2003, la empresa se embarcó en un importante proyecto para actualizar sus términos y condiciones y obtener información más detallada sobre sus clientes y sus necesidades. El ejercicio lo desencadenó por la necesidad de cumplir una serie de modificaciones legales y normativas, como los reglamentos relativos al de riesgo en fondos de inversión y a evitar el blanqueo de capital establecidos por la Autoridad de Servicios Financieros británica (FSA), pero rápidamente adquirió otra dimensión cuando Brewin Dolphin identificó la oportunidad de mejorar la calidad de su servicio al cliente mejorando sus datos sobre los clientes.

El reto

Brewin Dolphin había crecido muy rápido en la última década, principalmente debido a la compra de otras empresas del mismo sector. Aunque su crecimiento había transformado la empresa en la primera corredora de bolsa del Reino Unido, también había supuesto un reto para la gestión de documentos, ya que Brewin Dolphin heredó múltiples bases de datos distintas.

Neil Bath, Director del Grupo de Servicios de Información de Brewin Dolphin, afirmó: “Nos vimos en una situación difícil en la que, en lugar de ser un recurso, nuestros datos de

clientes no nos permitían aprovechar todas las oportunidades para ser plenamente competitivos”.

Inicialmente, Brewin Dolphin había previsto asumir la tarea de limpiar y clasificar toda la información de los clientes por su cuenta, pero dadas las dimensiones y la complejidad del proyecto, por no mencionar los plazos para ajustarse a la nueva normativa, pronto se dio cuenta de que lo mejor sería externalizar el escaneado y la recopilación de datos a una tercera empresa especializada. Y en este punto fue cuando acudieron a Xerox Global Services.

En Noviembre de 2003 Brewin Dolphin se embarcó en el proyecto de “reorganización de documentos”. La propia empresa se fijó el difícil objetivo de no sólo lograr ajustarse a los nuevos requisitos legales en un plazo de poco más de seis meses, sino también de lograr un beneficio empresarial que se materializase en una mayor información sobre el perfil de sus clientes.

Brewin Dolphin estaba resuelta a maximizar la comunicación entre la empresa y sus clientes, y vio la oportunidad de comunicar las implicaciones de la nueva normativa y, al mismo tiempo, de revisar sus condiciones contractuales, volver a comprobar los perfiles de riesgo de sus clientes, aclarar las relaciones comerciales existentes y cuantificar el potencial de futuros negocios.

La complejidad del proyecto, sumada al número de clientes implicados y al poco tiempo disponible, hicieron que Brewin Dolphin pronto se diese cuenta de que no tenía la experiencia necesaria para manejar este proceso por su cuenta. El proyecto requería la gestión del diseño, la producción y la distribución de un cuestionario, la gestión de las respuestas de los clientes, la tramitación de los cuestionarios rellenos y la transferencia de los datos relevantes que debían introducirse en un sistema de bases de datos centralizado.

La solución

Brewin Dolphin buscó ayuda en una empresa especializada en el área de la gestión documental. Neil Bath, de Brewin Dolphin, afirmó: “Ante un proyecto de esta envergadura y complejidad, que implicaba la gestión de información confidencial de los clientes, necesitábamos un socio en el que confiar plenamente. Por eso decidimos trabajar con Xerox Global Services. Tienen experiencia probada en proyectos de esta envergadura y, a diferencia de la competencia, disponen de la infraestructura necesaria para ponerlos en marcha. Dado el poco tiempo de que disponíamos, este factor era esencial”.

Xerox Global Services ofreció un servicio gestionado para satisfacer las necesidades de Brewin Dolphin. Se diseñó un cuestionario de 32 páginas que se envió a todos los clientes de Brewin Dolphin, tanto del Reino Unido como del extranjero. El Centro de Impresión de Xerox Global Services en el Reino Unido recibió las respuestas, donde se procesaron y convirtieron a texto digital. Este proceso generaba dos salidas por cada respuesta del cliente: una imagen escaneada del cuestionario que se almacenaría electrónicamente, y un archivo de datos que se utilizaba para alimentar la base de datos. Usando esta metodología se logró procesar más de 100.000 cuestionarios en poco

más de tres meses. Xerox Global Services procesaba cada cuestionario devuelto en un plazo de cinco días.

Gracias a la externalización del proceso a Xerox Global Services, Brewin Dolphin no sólo consiguió cumplir los reglamentos legales sino que también logró materializar beneficios empresariales a largo plazo como resultado del éxito del proyecto. Los índices de respuesta al cuestionario fueron excepcionales para el sector, con casi un 90 % en las categorías “Discrecional” y “Gestionado como asesor”, con resultado de que Brewin Dolphin logró recopilar un gran volumen de información actualizada sobre sus clientes que le ha permitido crear una importante base de datos de sus clientes. Con ello, la empresa elevará el nivel de sus relaciones con los clientes al poder proporcionarles nuevos servicios y soluciones adaptados a sus necesidades.

Los resultados

Neil Bath de Brewin Dolphin afirmó: “Cuando iniciamos el proyecto queríamos cumplir en primer lugar la nueva normativa legal, aunque también buscábamos mejorar nuestro conocimiento sobre los clientes. En realidad, ahora tenemos una herramienta de gestión de la cartera de clientes extremadamente potente y precisa que se puede utilizar en todos los ámbitos empresariales. La información importante ha pasado a formar parte de un sistema centralizado de bases de datos que nos ayuda a gestionar nuestras relaciones con los clientes. El proyecto ha mejorado sustancialmente nuestra información sobre los clientes, y no habría sido posible sin Xerox Global Services. Brewin Dolphin quiere ser una gestora de inversiones; nuestra principal competencia no es la recopilación de grandes volúmenes de datos, y no dudaríamos en volver a acudir a los expertos si volvemos a tener entre manos un proyecto de gestión documental”.

Resumen

El reto

- Brewin Dolphin quería actualizar sus términos y condiciones de cara al cliente y mejorar la calidad de los datos de los clientes
- Inicialmente su decisión surgió de la necesidad de cumplir los reglamentos de la FSA
- Las adquisiciones de Brewin Dolphin le habían llevado a gestionar distintas bases de datos y a tener dificultades para aprovechar los datos de clientes

La solución

- Diseño de un cuestionario que se envió a todos los clientes de Brewin Dolphin
- Respuestas procesadas y digitalizadas por XGS
- Almacenamiento electrónico de la imagen escaneada del cuestionario
- Creación de un archivo de datos para alimentar la base de datos CRM

Los resultados

- Más de 100.000 cuestionarios procesados en sólo tres meses, con un índice de respuesta del 90 %
- Cumplimiento de los reglamentos de la FSA
- Gran volumen de información actual de los clientes que permite adaptar los servicios y soluciones a las necesidades individuales de cada cliente

Acerca de Xerox Global Services. Xerox Global Services es un líder mundial en servicios de externalización documental con amplia experiencia en el sector, que le ayuda a reducir costes, lograr la excelencia operativa y ampliar sus beneficios.

Nuestra combinación exclusiva de experiencia, tecnología y capacidad de entrega nos permiten integrar, transformar e innovar continuamente su entorno de oficina, producción de impresión centralizada y procesos de comunicación y empresariales. Ofrecemos excelencia en todos los rincones del globo, ya sea a escala local, nacional o global.

Para más información sobre cómo ayudamos a las empresas de servicios profesionales, visite www.xerox.es

